Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BTS Assistant de manager - Épreuve E5 : Diagnostic opérationnel et proposition de solutions

Session 2016 • Code sujet : **AMDOPS** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Diagnostic opérationnel et propositions de solutions pour la régie « Action sociale » (2 questions) **Page 3**

2. Mise en œuvre de la décision : procédure d'attribution des voyages et tableau de bord (2 questions) **Page 5**

3. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 8**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtssam.fr/assets/annales/bts-sam/E5 - Gestion de projet/2016/BTS SAM - E5 - Gestion de projet - Session 2016 - 1-Sujet.pdf

1. Diagnostic opérationnel et propositions de solutions pour la régie « Action sociale »

La régie « Action sociale » d'INTERCOM13 propose des aides sociales, des prestations de vacances et de la billetterie, mais son organisation, le partage des documents et l'information aux bénéficiaires rencontrent des difficultés. Les annexes présentent les prestations et leurs évolutions, les enquêtes de satisfaction, les échanges de l'équipe ainsi que des solutions de travail collaboratif.

Diagnostic opérationnel

Question 1. Rédiger, sous la forme d'une note ou d'un rapport structuré, un diagnostic opérationnel portant sur l'organisation actuelle de la régie « Action sociale » et sur les prestations fournies. Joindre les justifications chiffrées utiles à l'information du manager.

Diagnostic opérationnel : la régie, créée il y a deux ans, dispose en 2015 d'un budget de 1 154 160 € et d'une équipe où les missions sont cloisonnées. Les fichiers stockés sur les postes individuels, les classements disparates et l'absence de procédures nuisent au partage d'informations et à la continuité du service. Mickaël gère seul les voyages et passe près d'un tiers de son temps à l'étranger.

Prestations	2014	2015	Évolution
Aides sociales	272 310 €	354 800 €	+30,3 %
Vacances individuelles	415 950 €	450 000 €	+8,2 %
Voyages organisés	234 000 €	302 500 €	+29,3 %
Billetterie	39 490 €	46 860 €	+18,7 %

Les dépenses 2015 totalisent le budget annuel. Sur 272 questionnaires, l'insatisfaction atteint 69,9 % pour l'accueil, 62,5 % au téléphone, 58,1 % pour la diffusion des informations et 55,1 % pour le site. En revanche, 94,9 % apprécient la qualité des voyages. Horaires peu adaptés, informations parfois obsolètes et absence de démarches en ligne limitent l'accès aux prestations.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Prestations appréciées, notamment les voyages, mais budget entièrement mobilisé et organisation cloisonnée. L'accueil, l'information et l'accès aux services en ligne sont les principales faiblesses.

Proposition de solutions

Question 2. Présenter des propositions de solutions en relation avec le diagnostic établi et justifier ces propositions.

Propositions de solutions

1. Mettre en place une solution légère de partage de documents et d'agendas, adaptée à la période de déménagement. Définir des droits d'accès, une arborescence, des règles de nommage et des sauvegardes ; faire valider la solution par la DSI pour protéger les données personnelles.

2. Formaliser les procédures et modèles, en priorité pour les voyages, et partager le suivi des dossiers. La gestion annuelle d’un dossier voyages de A à Z par chaque agent répartit la charge et facilite les remplacements.
3. Avec l’appui de l’agent informatique recruté, actualiser le site et étudier la pré-réservation et le paiement en ligne. Tester une permanence hebdomadaire au siège ou des horaires élargis, puis mesurer la fréquentation et la satisfaction.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Partager les documents en sécurité, formaliser les procédures, répartir les dossiers voyages et faciliter l’accès aux prestations ainsi qu’à l’information.

2. Mise en œuvre de la décision : procédure d’attribution des voyages et tableau de bord

À la suite du diagnostic, le manager demande de formaliser la procédure d’attribution des voyages et de concevoir un outil de suivi des dépenses de la régie. Le tableau de bord doit intégrer les recommandations budgétaires du conseil d’exploitation pour 2016 et permettre de comparer les objectifs aux résultats.

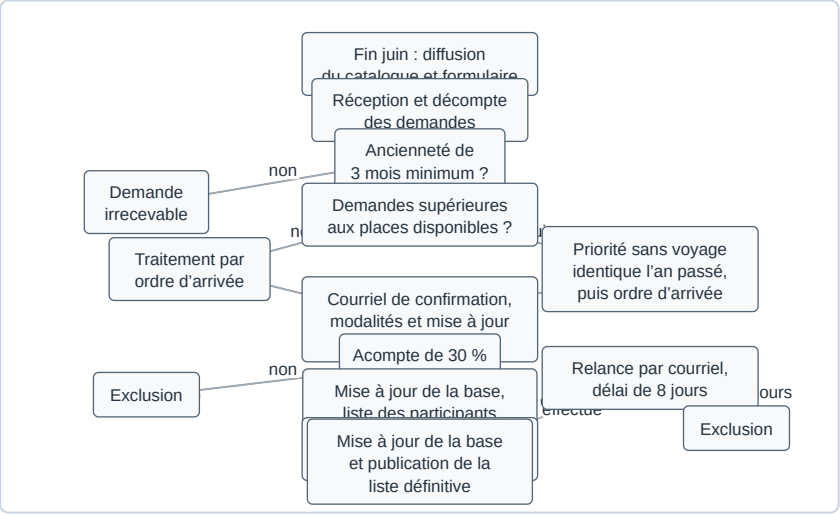
Procédure d’attribution des voyages

Question 1). Schématiser la procédure d’attribution des voyages afin de guider le personnel de la régie qui prendra en charge l’organisation des voyages dès l’année prochaine.

La procédure contrôle d’abord l’éligibilité, puis applique les priorités et les échéances de paiement. Une demande irrecevable ou un paiement non effectué dans les délais entraîne l’exclusion du voyage.

1. Fin juin, diffuser le catalogue et le formulaire. Réceptionner et compter les demandes, puis vérifier que l’agent a au moins trois mois d’ancienneté.
2. Si les demandes dépassent le nombre de places, prioriser les agents n’ayant pas bénéficié d’un voyage identique l’année précédente, puis traiter les demandes par ordre d’arrivée.
3. Confirmer l’inscription par courriel, rappeler les modalités et mettre à jour la base. Suivre le versement de l’acompte de 30 % sous 15 jours.
4. Mettre à jour la base et imprimer la liste des participants potentiels. Vérifier le paiement des 70 % au plus tard un mois avant le départ. En cas de défaut, relancer ; sans réponse sous huit jours, exclure l’agent. Publier ensuite la liste définitive après mise à jour.

Procédure d’attribution d’un voyage



Un voyage compte généralement des participants à hauteur de 85 % des places disponibles.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Seuls les agents éligibles ayant respecté les échéances figurent sur la liste définitive, publiée après mise à jour de la base « voyages ».

Suivi et prévision des dépenses

Question 2). Concevoir la structure d'un tableau de bord permettant de contrôler, suivre et prévoir les dépenses de la régie d'une année sur l'autre. Le compléter en tenant compte des recommandations du conseil d'exploitation, des restrictions budgétaires et des nouvelles prestations prévues pour 2016, sans y reporter l'ensemble des éléments chiffrés. L'outil doit permettre de vérifier l'atteinte des objectifs, de calculer les écarts et d'apporter les remédiations nécessaires.

Le tableau compare les dépenses 2015 aux objectifs 2016, puis permet de saisir le réalisé et l'écart. L'écart se calcule ainsi : réalisé 2016 moins objectif 2016 ; un écart positif signale un dépassement. Les objectifs intègrent les réductions, les nouvelles prestations et le maintien du budget des voyages pour 600 bénéficiaires. Le plafond global 2016 correspond à 90 % du budget 2015.

Prestation	Réalisé 2015 (€)	Objectif 2016 (€)	Réalisé 2016 (€)	Écart (€)
Primes naissance, mariage	9 000	9 000	À renseigner	À calculer
Aide rentrée scolaire	168 000	151 200	À renseigner	À calculer
Cadeaux de Noël	69 300	69 300	À renseigner	À calculer
Colis de Noël	75 500	75 500	À renseigner	À calculer
Départs à la retraite	27 000	13 500	À renseigner	À calculer
Médailles du travail	6 000	3 000	À renseigner	À calculer
Enfant handicapé, nouvelle aide	0	1 900	À renseigner	À calculer
Vacances individuelles	450 000	382 500	À renseigner	À calculer
Voyages organisés, 600 bénéficiaires visés	302 500	302 500	À renseigner	À calculer
Billetterie	46 860	30 000	À renseigner	À calculer
Total	**1 154 160**	**1 038 400**	À renseigner	À calculer

Suivre aussi le nombre de bénéficiaires, notamment l'objectif de 600 participants aux voyages. En cas de dépassement ou de volume insuffisant, analyser la cause et proposer une mesure corrective.

Tableau de bord des dépenses de la régie

Prestation	Réalisé 2015 (€)	Objectif 2016 (€)	Réalisé 2016 (€)	Écart (€)
Primes naissance, mariage	9 000	9 000	À renseigner	À calculer
Aide rentrée scolaire	168 000	151 200	À renseigner	À calculer
Cadeaux de Noël	69 300	69 300	À renseigner	À calculer
Colis de Noël	75 500	75 500	À renseigner	À calculer
Départs à la retraite	27 000	13 500	À renseigner	À calculer
Médailles du travail	6 000	3 000	À renseigner	À calculer
Enfant handicapé, nouvelle aide	0	1 900	À renseigner	À calculer
Vacances individuelles	450 000	382 500	À renseigner	À calculer
Voyages organisés, 600 bénéficiaires visés	302 500	302 500	À renseigner	À calculer
Billetterie	46 860	30 000	À renseigner	À calculer
Total	1 154 160	1 038 400	À renseigner	À calculer

Écart = réalisé 2016 - objectif 2016. Plafond global 2016 = 90 % du budget 2015.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Objectif 2016 : 1 038 400 €. Plafond global : 1 038 744 €, soit une marge de 344 €.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2016)

Bilan de l'épreuve : Épreuve E5 du BTS Assistant de manager, session 2016, code AMDOPS, durée 4 heures, coefficient 4. Le sujet étudie la régie « Action sociale » d'INTERCOM13 : analyser son organisation et ses prestations à partir des données et enquêtes, proposer des améliorations collaboratives, schématiser l'attribution des voyages et bâtir un tableau de bord intégrant les restrictions budgétaires et les objectifs 2016.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Pour calculer une évolution en pourcentage : (valeur d'arrivée - valeur de départ) / valeur de départ × 100.
- Un tableau de bord met en regard les objectifs, les prévisions et les réalisations afin de calculer les écarts et de guider les actions correctives.
- En cas de demandes supérieures aux places disponibles, la priorité revient aux agents sans prestation identique l'année précédente, puis l'ordre d'arrivée départage les demandes.
- La procédure des voyages impose un acompte de 30 % sous 15 jours, puis le règlement des 70 % restants au plus tard un mois avant le départ.

Points de vigilance & attentes du jury

- Étayer le diagnostic avec les chiffres des annexes et distinguer clairement constats et propositions.
- Relier chaque proposition à un problème constaté et tenir compte des moyens et contraintes de la régie.
- Dans le schéma des voyages, faire apparaître les critères, délais de paiement, relances, exclusions et mises à jour de la base.
- Construire un tableau de bord utile au suivi des objectifs et écarts, sans renseigner tous les éléments chiffrés.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment présenter une évolution entre les montants de 2014 et 2015 ?

Soustrayez le montant de 2014 de celui de 2015, divisez la différence par le montant de 2014, puis multipliez par 100. Indiquez si le résultat correspond à une hausse ou à une baisse.

Q : Quels éléments faut-il faire figurer dans le schéma d'attribution d'un voyage ?

Présentez la réception et le contrôle des demandes, les critères de priorité, la confirmation, les échéances de paiement, les relances éventuelles, les exclusions et les mises à jour de la base de données.

Q : Le tableau de bord doit-il contenir tous les chiffres disponibles dans les annexes ?

Non. Le sujet précise qu'il ne faut pas le compléter avec l'ensemble des chiffres. Il doit surtout permettre de suivre les dépenses, de comparer objectifs et résultats, et de calculer les écarts.

Q : Quelle répartition des points est indiquée pour les deux parties ?

Le barème attribue 45 points à la première partie, consacrée au diagnostic et aux propositions de solutions, et 35 points à la deuxième partie, consacrée au suivi et à l'organisation de la décision.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtssam.fr/assets/annales/bts-sam/E5 - Gestion de projet/2016/BTS SAM - E5 - Gestion de projet - Session 2016 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS SAM Support à l\ : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.